

## Инструменты управления коммунальным хозяйством города

В.А. ПАЗИНИЧ, А.Ю. ЮДИН, канд. техн. наук

компания “ПАМАК”, м. Харків

*gkh@pamak.com.ua*

“... Тот, кто сегодня работает над проблемами завтрашнего дня и таким образом подготавливает себя и свою организацию к новым задачам, в недалеком будущем займет лидирующие позиции. Тот же, кто откладывает их решение на потом, останется позади и, возможно, никогда не сможет наверстать упущенное. “

Питер ф. Друкер  
«Задачи менеджмента в XXI веке»

Не будем скрывать, а будем говорить открыто: коммунальные предприятия (и сейчас, и в будущем) – это бизнес-структуры. Для оперативного и стратегического управления этим громадным хозяйством руководителям и менеджменту нужен современный инструмент.

В данной работе мы не рассматриваем трансформационные процессы в структуре и функциях коммунальных предприятий (кп) в свете идей реформирования отрасли, а исходим из принципа – система жизнеобеспечения города должна быть управляемой. Из этого принципа вытекают следующие положения:

- управляемым должно быть коммунальное предприятие;
- управляемой должна быть коммунальная инфраструктура города.

Коммунальное хозяйство является сложной производственной системой. Коммунальное хозяйство города – это разнесенные в пространстве производственные структуры с разноплановой хозяйственной деятельностью и, в основном, с непрерывным циклом работы.

Очевидно, что реформирование ЖКХ приведет к изменению цепочки управления, изменятся названия, функции и структура предприятий. Однозначно, возрастут требования к качеству предоставления услуг населению, возникнет необходимость в изменении спектра услуг, появятся новые услуги, новые требования в обслуживании жизненно важных процессов.

С организационной точки зрения КП города можно рассматривать как систему процессов, ориентированных на поддержку главного процесса – удовлетворения потребностей населения и учреждений в их жизнеобеспечении и в заявленных ими сервисах.

Информационные системы, поддерживающие бизнес-процессы, должны быть полнофункциональными, а принципы их построения и архитектура – адаптивными к возникающим изменениям в ведении бизнеса и структуре управления ЖКХ, которая, так или иначе, отражает потребности бизнеса.

Концепция планирования и управления ресурсами предприятия (трудовыми, финансовыми, материальными) наполняется новым смыслом: умением рационально управлять цепочкой создания стоимости.

Для быстроты создания новых видов услуг или продукции информационная система управления должна обладать «гибкостью». Это значит, что изменения в современных системах должны коснуться принципов и архитектуры ее построения.

Разработка информационных систем управления, предназначенных для управления деловыми процессами, ориентированными на запросы и потребности клиента, является верным путем развития систем управления.

Рассмотрим один из возможных вариантов построения информационной системы управления коммунальным хозяйством города. На рис.1 и рис.2 приведена архитектура и элементы функционального построения автоматизированной информационной системы управления коммунальным хозяйством города (ИСУ «МИР»). Система должна основываться на принятой в отрасли методологии ведения учетной политики (бухгалтерской, финансовой, налоговой), черпать информацию из платежных систем финансовых учреждений, интернет-коммуникаций, а также из других систем управления городским хозяйством.

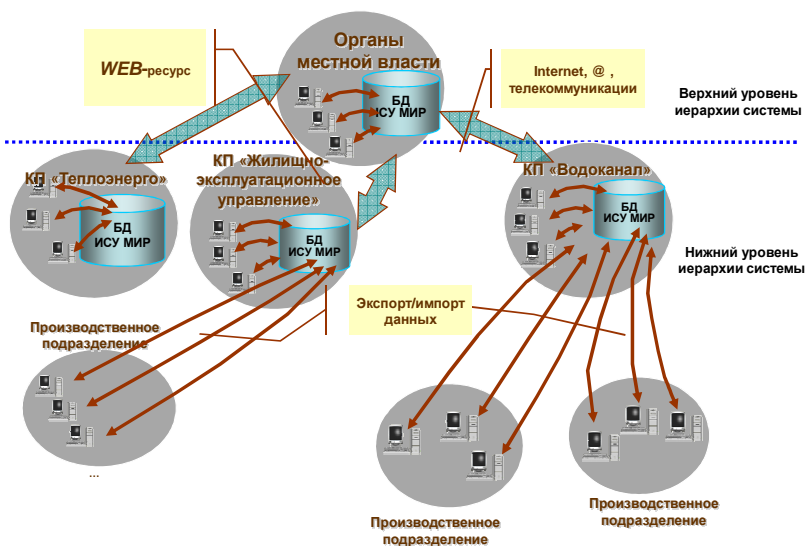


Рис.1 – Архитектура информационной системы управления «МИР»

Система должна учитывать существующую иерархию управления, в связи с чем построение системы должно соответствовать существующим и налаженным элементам управления, происходящим бизнес-процессам на разных уровнях управления, формам и методам подготовки и подачи информации, внутренней и внешней отчетности.

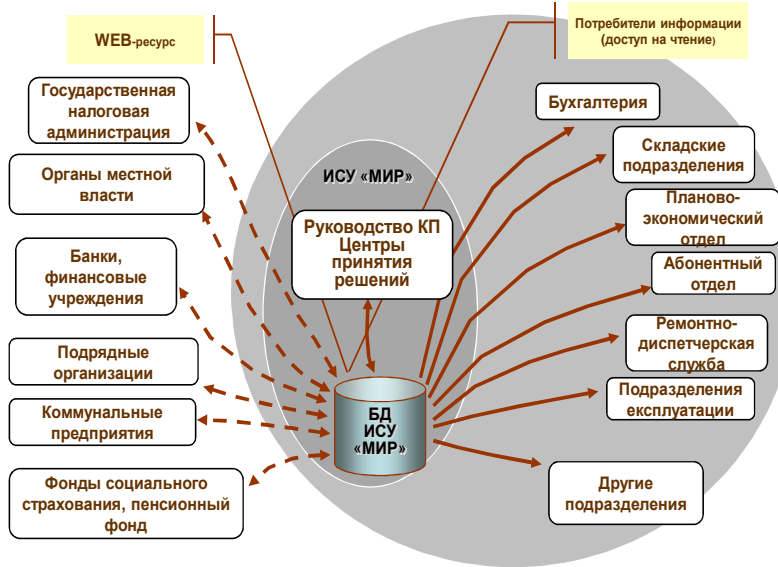


Рис.2 – Функциональное построение информационной системы управления

В основу построения системы управления финансами и ресурсами необходимо положить концепцию «как есть», взяв за основу разработки технологии и инструментарий, позволяющий быстро создавать и модернизировать информационный код системы. При этом логистика информационного обеспечения (программного кода, бизнес-логики, форм отчетности, контроля и внутреннего аудита) работающих систем обеспечивается как с центров управления (сверху вниз), так и с производственных единиц (снизу вверх).

Почему «как есть»? В первую очередь потому, что так, «как есть», создавалось эволюционно, и управляемость процессами присутствует, а «как должно быть» – будет достигнуто эволюционным путем, то есть требованиями бизнеса к инструменту управления.

Существующая система коллективной работы производителей, финансистов, экономистов, работников бухгалтерий и управленцев - это годами наработанные специальные, учитывающие специфику отрасли методы и формы работы. Отказываться от этих наработок бессмысленно и нецелесообразно. Проектируемая система должна оптимальным образом учесть предыдущий практический опыт и внести в характеристики своего функционирования информационные и коммуникационные элементы науки XXI века.

Управленцы всех уровней должны понять: никто нам бизнес в коммунальном хозяйстве не построит и не передаст в пользование. Фундамент и механизм его нужно закладывать самому. Мировая практика показывает, что информационные технологии стали инфраструктурой бизнеса предприятий, то есть лежат в основе бизнеса и обеспечивают его работоспособность.